



# FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

## ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA  
PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA  
PYME GD Y E SERVICIOS GENERALES LESLIE SAC EN  
EL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO AÑO  
2011"

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

**AUTORA:**  
CABEZAS TARAZONA, ELSIE DORA

**ASESOR:**  
RODRIGUEZ FIGUEROA, JOSÉ JORGE

**LIMA – PERÚ**

**2012**

**Dedicatoria:**

El presente trabajo de investigación va dedicado a aquellos emprendedores que luchan por sus metas, a pesar de los diferentes obstáculos que se les presente en el camino.

## **Agradecimiento**

Se agradece al supremo ante todo y al esfuerzo de mis padres por darme una educación anhelada para muchos e imposible para otros, una educación que a la vez traerá alegrías en mi hogar.

A los profesores, que soportaron nuestras preguntas, un poco fuera de tema, pero solucionando nuestras dudas. Por ser pacientes en la evolución de nuestros conocimientos, aunque algunos necesitaban ayuda extra.

A mis compañeros de clase, por saber diferenciar en los últimos meses, las salidas de diversión con las salidas de estudio. Por ser un grupo humano que formó valores y de ahora en adelante, empezaremos a ponerlos en práctica.

Y en especial a mi asesora, por tenerme paciencia en la entrega de los avances de este trabajo de investigación, por brindarme la ayuda necesaria cuando hacía falta.

Y a mi familia en general, ya que esperan en mi persona, a la profesional que toda familia quisiera tener.

## **Presentación**

El presente trabajo de investigación analizará la forma que interviene el clima organizacional y la productividad en una Pyme, ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho. Como se desenvuelven los colaboradores en el ambiente de trabajo, cuales son las dificultades que encuentran en su medio ambiente laboral y su desempeño como colaboradores.

Esta es una empresa industrial, dedicada al pegado y enzunchado de cajas y se ha notado que tiene un cierto porcentaje de rotación de personal mensual, lo cual impide una mayor producción, ya que siempre se tiene que estar capacitando al personal para su pronto desempeño. Con el fin de mejorar el factor humano.

## ÍNDICE

Caratula.....	01
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
Dedicatoria.....	02
Agradecimiento.....	03
Presentación.....	04
Índice.....	05
<b>RESUMEN EN ESPAÑOL E INGLES.....</b>	<b>07</b>
Introducción.....	09
<b>CAPÍTULO I.- PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Planteamiento del problema.....	11
1.2. Formulación del problema.....	13
1.2.1. Problema general.....	13
1.2.2. Problemas específicos.....	13
1.3. Justificación.....	13
1.4. Antecedentes.....	15
1.5. Objetivos.....	15
1.5.1. Objetivo general.....	15
1.5.2. Objetivos específicos.....	15
1.6. Delimitación de la investigación.....	16
1.6.1. Delimitación Geográfica.....	16
1.6.2. Delimitación Temporal.....	16
1.6.3. Delimitación Demográfica.....	16
<b>CAPÍTULO II.- MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	18
2.2. Definición de las variables.....	25
2.3. Bases Teóricas.....	28
2.3.1. Teoría de las Relaciones Humanas.....	28
2.3.2. Teoría del Clima Organizacional.....	30

2.3.3. Teoría X y Teoría Y.....	33
2.3.4. Teoría de la Expectativa de Vroom.....	35
2.4. Marco conceptual.....	38
 <b>CAPÍTULO III.- MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1. Hipótesis.....	42
3.1.1. Hipótesis general.....	42
3.1.2. Hipótesis específico.....	42
3.2. Variable – Operacionalización.....	42
3.2.1. Definición conceptual – nominal.....	42
3.2.2. Definición operacional.....	43
3.3. Metodología.....	44
3.3.1. Tipo de estudio.....	44
3.3.2. Nivel de investigación.....	44
3.3.3. Diseño de investigación.....	44
3.4. Población y muestra.....	44
3.5. Método de la Investigación.....	45
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	45
3.7. Métodos de Análisis de Datos.....	45
 <b>CAPÍTULO IV.- RESULTADOS</b>	
4.1. Descripción – Interpretación.....	47
4.2. Discusión.....	77
 <b>CONCLUSIONES</b> .....	79
<b>SUGERENCIAS</b> .....	80
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	81
<b>ANEXOS</b> .....	83

# "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA PYME GD Y E SERVICIOS GENERALES LESLIE SAC EN EL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO AÑO 2011"

## RESUMEN

El clima organizacional es sin duda un factor muy importante para el desarrollo dentro de la organización y que tiene como consecuencia sobre la organización en la productividad, motivación, liderazgo, entre otros, siendo así un gran problema hoy en día para las organizaciones. La presente investigación da a conocer la influencia del clima organizacional en la productividad, basándose en la Teoría de las Relaciones Humanas, motivación, entre otras. Para la ejecución del estudio se llevó a cabo una investigación cuantitativa, descriptiva-correlacional, el campo de estudio una Pyme ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho con un total de 100 colaboradores como población.

Para el respectivo estudio, se consideró tomar tanto la población como la muestra como parte de un todo, para evaluar de manera más precisa, y llegar a una conclusión adecuada, para ello se aplicó un cuestionario con 26 preguntas. Con los datos obtenidos de este análisis se pretende diagnosticar si el clima organizacional influye positivamente en la productividad de la empresa GD y E Servicios Generales Leslie S.A.C., con el fin de proponer mejoras continuas para el buen desarrollo de la empresa estudiada. El resultado nos mostró una correlación de 0.47 (47%), lo cual demuestra una relación positiva moderada.

**Palabras claves:** *Clima organizacional, Productividad y Colaboradores.*

“THE ORGANIZATIONAL WEATHER AND PRODUCTIVITY OF THE EMPLOYEES  
OF PYME GD Y E GENERAL SERVICES LESLIE S.A.C. AT THE SAN JUAN DE  
LURIGANCHO DISTRICT YEAR 2011”

## **SUMMARY**

Ultimately the organizational weather is important for the development within the organization and the results in the organization are the productivity, motivation, leadership, etc. However, this is an enormous problem in today's organizations. The following investigation illustrates the influence of organizational weather on the productivity based on the Human Relations theory, motivation, and others. To perform this study the investigation was based on quantity, correctional-descriptive, at the Lurigancho study camp with the total of 100 volunteers for populations.

For the following research it was taken into consideration the example of the population to have a precise evaluation and obtain an accurate conclusion. A questionnaire of 26 questions it was created for this conclusion. The purpose of this analysis is to obtain diagnoses on organizational weather and see if it has a tremendous influence onto the productivity of the organization GD y E General Services Leslie S.A.C., This result will help to proposed improvements for a good development of the organization, which is being studied. The outcome has demonstrated a correctional of 047 (47%), which demonstrated moderate positive relationship.

Key words: Organizational weather, productivity and volunteers.



## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado: "El clima organizacional y la productividad de los trabajadores de la PYME GD y E Servicios Generales Leslie S.A.C. en el distrito de San Juan de Lurigancho, Año 2011", tiene como problema principal y su posterior investigación, el saber la influencia del Clima Organizacional en la productividad de los trabajadores de la empresa GD y E Servicios Generales Leslie S.A.C. Esto desecha las dudas sobre la gran influencia del Clima Organizacional en los trabajadores, el cual es un factor que ayuda a mejorar su desempeño laboral que se encuentra entre los elementos del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización tales como la productividad.

La investigación ha sido desarrollada en varios capítulos, en la primera parte se da a conocer el planteamiento del problema, el problema principal y sus principales objetivos. En el siguiente se desarrolla el marco teórico que sustenta la investigación. En este capítulo se estudia el clima organizacional y la productividad que son las dos variables utilizadas en el presente trabajo de investigación, aquí se indicarán las teorías que han sido de gran utilidad para el buen desarrollo de la investigación. Continuando con el capítulo, se desarrolla el marco metodológico donde parte de la hipótesis, luego la operacionalización de la variables y por consiguiente la población y muestra. Por ultimo en el capítulo final se presentan los resultados obtenidos del cuestionario, así como la contrastación y verificación de los principales elementos metodológicos. Se contrasta el objetivo y la hipótesis principal juntamente con las secundarias. Luego las conclusiones, sugerencias y la bibliografía que ha facilitado los elementos del planteamiento teórico y los anexos.

Por lo anterior, el presente proyecto realizará un estudio sobre la influencia del clima organizacional en la productividad de los trabajadores de la empresa GD y E servicios generales Leslie S.A.C., aportando un análisis en el cual se podrán observar los resultados de la influencia del clima organizacional en la productividad de los colaboradores para luego realizar una buena toma de decisiones.